

Passagerernes holdninger til automatisering og udbud af S-togsdriften

September 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls



1.	Baggrund og formål	3
2.	Resumé og anbefalinger	4
2.1	Resumé	4
2.2	Konklusion og anbefalinger	7
3.	Resultater	9
3.1	Passagerernes tilfredshed med den nuværende S-togsdrift	9
3.2	Passagerernes ønsker til forbedringer i S-togsdriften	12
3.3	Passagerernes syn på fordele og ulemper ved udlicitering af S-togsdriften	15
3.4	Passagerernes syn på til udlicitering i forhold til den kollektive transport i hovedstadsområdet	18
3.5	Gode råd fra passagererne	19
3.6	Passagerernes syn på automatisk og førerløs drift	21
4.	Om undersøgelsen	27
4.1	Om deltagerne i undersøgelsen	29
4.2	Spørgeskema	31
5.	Om Passagerpuls	42

1. Baggrund og formål

I 2017 blev der ifølge DSB foretaget ca. 112 millioner rejser med S-toget. Det svarer til mere end 300.000 rejser om dagen. S-banen spiller en nøglerolle for, at hundredtusinder af borgere i hovedstadsområdet kan komme rundt i byen, når de skal på arbejde, hente børn, besøge familie og venner.

Regeringen (VLAK), DF og RV indgik den 13. december 2017 en aftale om fremtidens togtrafik i hovedstadsområdet. Aftalen omfatter blandt andet et udbud af hele S-togsdriften og den tilhørende infrastruktur. Der bliver også lagt op til, at fremtidens S-tog skal være automatiske og førerløse.¹

Af aftalen fremgår det, at ansvaret for togdriften og for Banedanmarks infrastruktur på S-banen skal samles i én organisation. Det skal ske i et Offentligt Privat Partnerskab, hvor en kommende leverandør af nye automatiske S-tog bliver helt eller delvist ansvarlig for driften af både S-togskørslen og den tilhørende infrastruktur. Det vil dog stadig være DSB, og dermed også staten, der ejer infrastrukturen. Det er planen, at udbuddet skal finde sted i år 2021 i forlængelse af, at det nye signalsystem på S-banen bliver udrullet.

Planerne kommer til at påvirke hundredtusinder passagerers hverdag. Derfor er det vigtigt, at passagererne bliver spurgt og inddraget, så beslutningstagere og trafikskaberer er bevidste om passagerernes ønsker, bekymringer og behov i forhold til udviklingen af S-banen.

I denne rapport har Passagerpulsens derfor undersøgt følgende spørgsmål i relation til automatiseringen og udbuddet af S-togsdriften:

1. Hvilke ønsker har passagererne til forbedringer af S-togsdriften?
2. Hvilke fordele og ulemper ser S-togs passagererne ved en udlicitering af S-togsdriften?
3. Hvad er S-togspassagerernes forventninger til den fremtidige kollektive transport i hovedstadsområdet som følge af udliciteringen?
4. Hvilke forhold mener passagererne, at politikerne skal være særligt opmærksomme på i forbindelse med udliciteringen?
5. Hvilke fordele og ulemper ser S-togspassagererne ved automatisk og førerløs drift?

Formålet med rapporten er at give beslutningstagerne passagerernes umiddelbare reaktion på planerne. Undersøgelsen tager udgangspunkt i de begrænsede oplysninger, der var til rådighed i starten af 2018. Der er fortsat mange uafklarede spørgsmål, så det vil være nødvendigt at følge op med yderligere undersøgelser, som planerne og projektet skrider frem.

I rapporten er der anvendt resultater fra både De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) og en spørgeskemaundersøgelse gennemført i Passagerpulsens Passagerpanel blandt S-togsbrugere, der bor øst for Storebælt.

God læselyst!

¹ <https://www.trm.dk/da/nyheder/2017/ny-aftale-om-udbud-af-togtrafik-i-hovedstadsomraadet>

2. Resumé og anbefalinger

2.1 Resumé

Høj tilfredshed med DSB S-tog

Tal fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) viser, at passagererne generelt er godt tilfredse med S-togene, som de er i dag. Det gælder både den samlede tilfredshed, tilfredsheden med rettidigheden og pålideligheden samt antallet af afgang. Således er cirka 8 ud af 10 passagerer tilfredse med deres seneste rejse med S-toget, mens 7 ud af 10 er tilfredse med DSB S-tog generelt og antallet af afgang på de strækninger, hvor de rejser.

Tallene viser dog også, at udsving i rettidigheden påvirker tilfredsheden, hvilket indikerer, at passagererne generelt lægger stor vægt på stabil drift.

Passagerernes ønsker til forbedringer i S-togsdriften

I forhold til mulige forbedringer i S-togsdriften ved et kommende udbud, peger passagererne på følgende forhold som de vigtigste:

Generelle forhold – mere stabil drift

Undersøgelsen viser, at de fire forhold, som flest passagerer prioriterer, alle er relateret til stabil drift. Det gælder ”færre driftsforstyrrelser pga. sporarbejder” (55 %) ”færre forsinkede tog” (41 %), ”bedre information ved forsinkelser” (37 %) og ”færre aflyste tog (34 %). Prioriteringerne går igen på tværs af demografi, rejseformål og rejsefrekvens.

På stationen – mere læ og bedre information

Når det gælder ønsker til forbedringer på stationen, er der særligt to forhold, som mange passagerer prioriterer, nemlig ”bedre mulighed for at stå i læ” (44 %) og ”mere rettidig og pålidelig information” (41 %)

På tværs af målgrupper er der en række forskelle. Blandt de ældre passagerer (65 +) prioriterer relativt flere ”flere toiletter” (39 %) og ”bedre højtalere” (35 %), mens relativt flere unge (15-34 år) prioriterer ”bedre cykelparkering” (27 %).

I toget – flere siddepladser

Når det gælder forhold i toget, ønsker flest passagerer forbedringer i form af siddepladser; ”altid muligt at få en siddeplads” vælges af 39 %. Derudover er det, som flest passagerer prioriterer, ”bedre plads til cykler, barnevogne mv.” (30 %), ”mere rettidig og pålidelig information” (29 %), ”bedre indvendig rengøring og vedligeholdelse” (28 %) og ”flere stillezoner (25 %)

Også her er der forskelle på tværs af målgrupper. Ønsker om flere siddepladser er størst hos pendlerne (47 %), mens ønsket om bedre plads til cykler, barnevogne og lignende er størst blandt unge mellem 15 og 34 år (39 %). Blandt de ældre passagerer (65 +) er der en relativt højere andel, der ønsker mere personale i togene (22 %) og niveaufri ind- og udstigning (22 %).

Passagerernes holdning til udlicitering af S-tog

Flere ser ulemper end fordele ved udlicitering:

Kun 18 % af de adspurgte i denne undersøgelse ser potentielle fordele ved udlicitering af S-toget, mens de resterende enten ikke mener, at der er fordele ved udlicitering, eller ikke har en holdning. Blandt de mulige fordele nævnes ”bedre sammenhæng” (7 %) og ”bedre drift” (6 %).

41 % af de adspurgte peger på en eller flere mulige ulemper, mens de resterende enten ikke mener, der er nogen ulemper eller ikke har en holdning.

Blandt ulemperne peger de adspurgte især på risiko for ”dårligere samarbejde på grund af samarbejdsproblemer mellem aktører” (18 %), ”uklarhed om ansvarsfordeling/ansvarsflugt” (12 %) og ”risiko for dårligere drift og service” (10 %).

Samlet set er de adspurgte passagerer mere skeptiske end positive overfor udlicitering af S-togsdriften. Det er dog kun halvdelen af de adspurgte passagerer, der har tilkendegivet en holdning.

Frygt for dårligere kollektiv transport i hovedstadsområdet

44 % af de adspurgte passagerer frygter, at den kollektive transport i hovedstadsområdet bliver ”dårligere” eller ”meget dårligere”, når S-togene bliver udliciteret, mens kun 19 % mener, at den bliver ”bedre” eller ”meget bedre”. Denne skepsis er mest udbredt blandt de ældre (65+) og passagerer, der rejser dagligt eller næsten dagligt, det vil sige hovedsageligt pendlere.

Blandt de unge (15-34 årige) og de passagerer, der kun sjældent rejser med S-tog (rejser med S-tog ca. 1 gang i kvartalet) er holdningen mindre negativ. Der er dog stadig en overvægt af passagerer, der mener, at den kollektive transport risikerer at blive forringet.

Samarbejdsaftaler og serviceforpligtelser skal tænkes ind i udbuddet

Passagererne peger især på, at der skal være klare rammer, der understøtter et godt samarbejde mellem de forskellige aktører i forbindelse med et udbud og udlicitering af S-togsdriften, da der ellers vil være en risiko for uklar ansvarsfordeling og serviceforringelser.

Passagererne peger også på, at der skal være økonomiske sanktioner, hvis den nye leverandør ikke lever op til sine serviceforpligtelser.

Endelig peger passagererne på, at der i en ny trafikkontrakt ikke må være mulighed for at forringe det nuværende serviceniveau eller at hæve taksterne ud over de nuværende rammer for taksregulering.

Passagerernes holdning til automatisk og førerløs drift

Flere ulemper end fordele ved automatisk og førerløs drift:

Kun 26 % af de adspurgte i denne undersøgelse foretrækker automatisk og førerløs drift, mens 46 % foretrækker betjent drift. Blandt de unge og de passagerer, der kun sjældent rejser med S-tog, er der dog et lille flertal, der foretrækker automatisk og førerløs drift.

Direkte adspurgt nævner 42 % en eller flere fordele, mens de resterende 58 % enten ikke ser nogen fordele eller ikke kan komme i tanke om nogen. Blandt fordelene peger passagererne især på muligheden for flere afgang og større rettidighed.

58 % af de adspurgte peger på en eller flere ulemper ved automatisk og førerløs drift.

Sikkerhed og ind- og udstigning er de største bekymringer

De største bekymringer gælder de problemer, der kan opstå ved ind- og udstigning i form af passagerer, som kommer i klemme i dørene og passagerer, der ikke når at komme med. Det gælder ikke mindst passagerer med handicap og andre med nedsat mobilitet.

Mange passagerer referer specifikt til de problemer, de i dag oplever i Københavns metro. Særligt i myldretiden oplever passagererne problemer med blokerede døre, eller at det er svært at komme med toget, fordi dørene lukker for tidligt. Passagererne er særligt bekymrede i forhold til sidstnævnte, fordi der er længere mellem afgangene på S-banen, hvorfor det kan have store konsekvenser for den enkelte passager, hvis ikke de når at komme med toget.

Manglende tryghed som følge af, at der ikke er personale i toget, er også en bekymring hos mange.

Mange passagerer er også bekymrede for de driftsforstyrrelser, der kan opstå som følge af, at ting falder ned på skinnerne og midlertidigt indstiller driften.

Endeligt er mange bekymrede for, at projektet udvikler sig til endnu en dyr 'togskandale' på linje med indkøbet af IC4-togene og signalprogrammet.

2.2 Konklusion og anbefalinger

Resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen i Passagerpulsens Passagerpanel peger på, at der blandt mange S-togspassagerer er udpræget skepsis overfor et kommende udbud af S-togsdriften. Der er ligeledes skepsis overfor planerne om automatisk og førerløs drift, om end i lidt mindre grad.

Den endelige model for udbuddet og automatiseringen er endnu ikke fastlagt. Derfor kan en del af forklaringen på den udtalte skepsis måske findes i de senere års dårlige erfaringer med udbud af større jernbaneprojekter, for eksempel i forbindelse med IC4-togene og signalprogrammet.

Det er også værd at bemærke, at tilfredsheden med det S-togsprodukt, der i dag leveres af DSB er høj. Det kan måske give en manglende forståelse for årsagerne til et udbud, der involverer private aktører og ny teknologi, fordi passagererne oplever det produkt, de får i dag, som velfungerende.

Passagerernes skepsis peger dog på en række indbyggede risici i den plan, regeringens har lagt frem, som det er vigtigt at adressere.

For det første bemærker passagererne, at en sammenkædning af indkøb af nyt materiel og drift gør, at det vil være svært at udskifte en leverandør, hvis det viser sig, at denne ikke kan levere det aftalte produkt og den aftalte service. Det gælder især, hvis der vælges nye S-tog, som en anden operatør ikke umiddelbart kan drive og vedligeholde. Man risikerer med andre ord at komme til at hænge på en dårlig leverandør.

For det andet udtrykker passagererne bekymring for, at der kan opstå interessekonflikter i et Offentligt Privat Partnerskab, fordi dem, der vedligeholder infrastrukturen, og dem, der kører S-togene, ikke automatisk har incitament til samarbejde om at løse de problemer, der løbende opstår i forbindelse med driftsforstyrrelser. Det kan føre til, at ansvaret for at løse et konkret problem havner mellem to stole, hvis ikke ansvarsfordelingen er klart beskrevet.

For det tredje påpeger passagererne, at planerne om automatisering og førerløs drift medfører elementer af usikkerhed, da der endnu ikke findes automatisk og førerløs drift i sammenlignelige togsystemer noget sted i verden. Der er dårlige erfaringer med at implementere systemer, der ikke er afprøvede andre steder, for eksempel i forbindelse med IC4-togene og signalprogrammerne. Det er i alles interesse at undgå, at en lignende situation opstår i denne forbindelse.

Endeligt skal passagerernes bekymringer omkring sikkerhed og tryghed i forbindelse med overgangen til automatisk og førerløs drift tages alvorligt, og det bør sikres, at de nye S-tog er tilgængelige for alle passagergrupper. Det gælder blandt andet ældre passagerer og passagerer med handicap.

På baggrund af disse betragtninger og undersøgelsens resultater, anbefaler vi følgende:

Angående udbud og etablering af Offentligt Privat Partnerskab:

- Der bør være klare krav og incitamentsstrukturer for forvalteren af infrastrukturen og driftsoperatør, der belønner samarbejde. Det gælder

både internt samarbejde mellem disse parter og samarbejde med de øvrige aktører i den kollektive transport

- Kontrakten med den kommende operatør bør indeholde mål, der sikrer at servicen til passagererne forbedres. Der skal være mål for passagertilfredshed, kunderettidighed, samarbejde, kapacitet og rejseinformation, herunder information ved forsinkelser.
- Der bør være klare begrænsninger for en eventuel privat aktørs mulighed for at sætte priserne op, så prisen for at tage S-toget fortsat følger det øvrige takstsystem.
- Banedanmark og DSB bør i samarbejde med en eventuel privat aktør arbejde for at udvikle S-togsstationerne, så de afspejler passagerernes ønsker til bl.a. siddepladser, læ og information.

Angående automatisering og førerløs drift:

- Sikkerhed og tryghed bør have højeste prioritet, også selvom det betyder, at løsningen bliver dyrere.
- Blandt de forhold, der bør have højeste prioritet i udvælgelsen af materiel, er tilstrækkeligt med siddepladser, plads til cykler, barnevogne og lignende, samt mulighed for at lave stillezoner.
- Der bør også være fokus på, at passagerer med nedsat mobilitet har adgang til toget uden assistance. Det kan for eksempel gøres via niveaufri ind- og udstigning samt døråbningssystemer, der giver tid og plads nok til at komme ind og ud af toget.
- Involver interessenter – heriblandt passagererne - når der skal udvælgelse, udvikles og implementeres materiel og løsninger.

3. Resultater

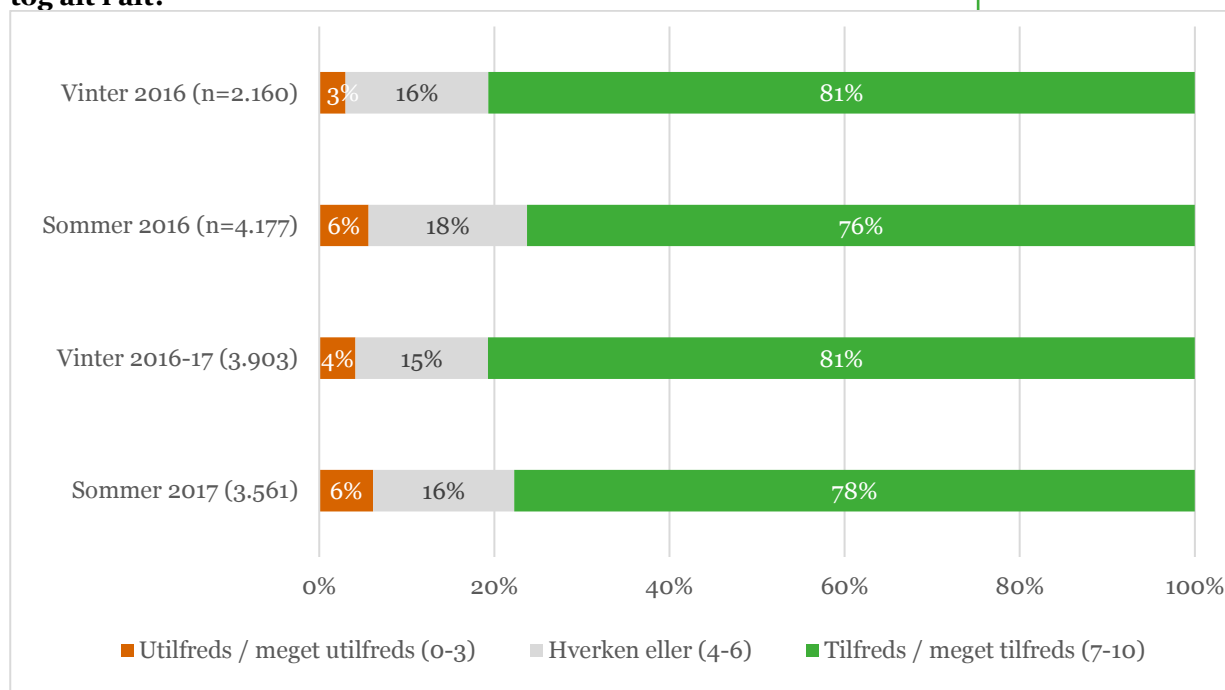
3.1 Passagerernes tilfredshed med den nuværende S-togsdrift

For at underbygge resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen fra Passagerpanelet, har vi trukket data ud fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) blandt togpassagerer.

I NPT bliver passagererne både spurgt til deres oplevelser på den aktuelle rejse og deres generelle oplevelse af togselskabet og betjeningen på den aktuelle strækning.

De svarer på en 0-10 skala, som efterfølgende inddeles i kategorierne "Utilfreds/meget utilfreds (0-3)", "Hverken eller (4-6)" og "Tilfreds/meget tilfreds (7-10)".

Figur 1: NPT spm. 13: Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?

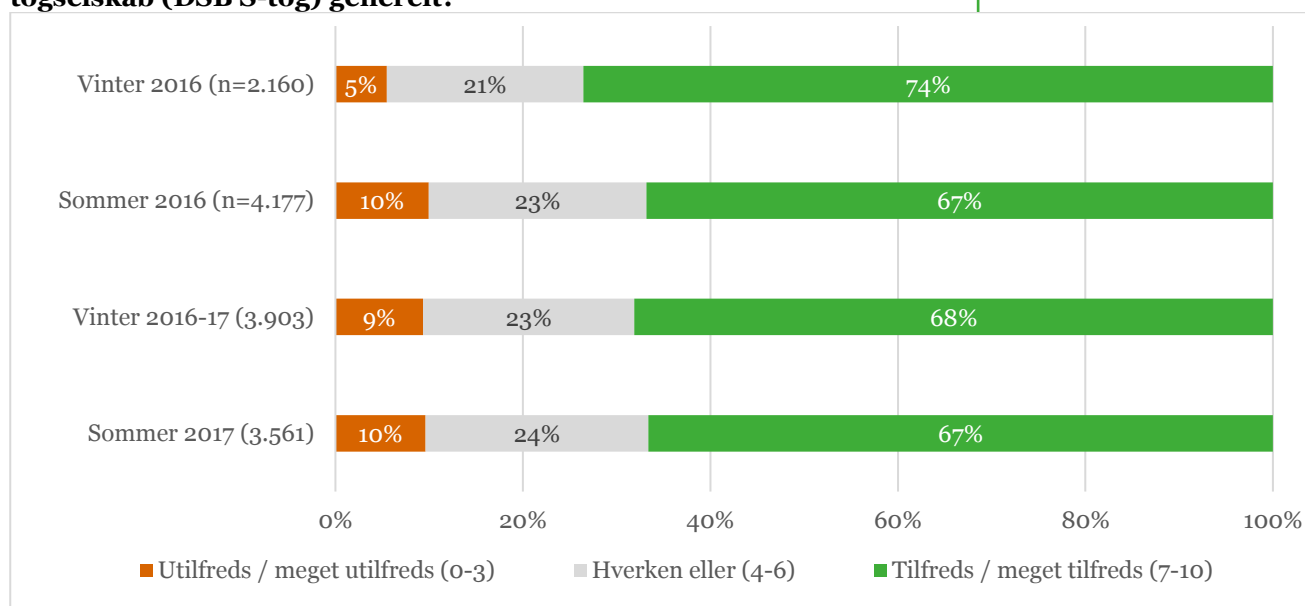


Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

Ser man perioden 2016-17 i figur 1 ovenfor, angiver cirka 80 % af passagererne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den aktuelle togrejse, mens blot 3 til 6 % er utilfredse eller meget utilfredse. Disse andele er stort set uforandret i perioden.

Figur 1 viser tilfredsheden med en enkeltstående rejseoplevelse. I forhold til den generelle opfattelse af det leverede S-togsprodukt, er det mere interessant at se på den generelle tilfredshed med DSB's S-tog.

Figur 2: NPT spm. 14.3: Hvor tilfreds er du med at rejse med dette togselskab (DSB S-tog) generelt?

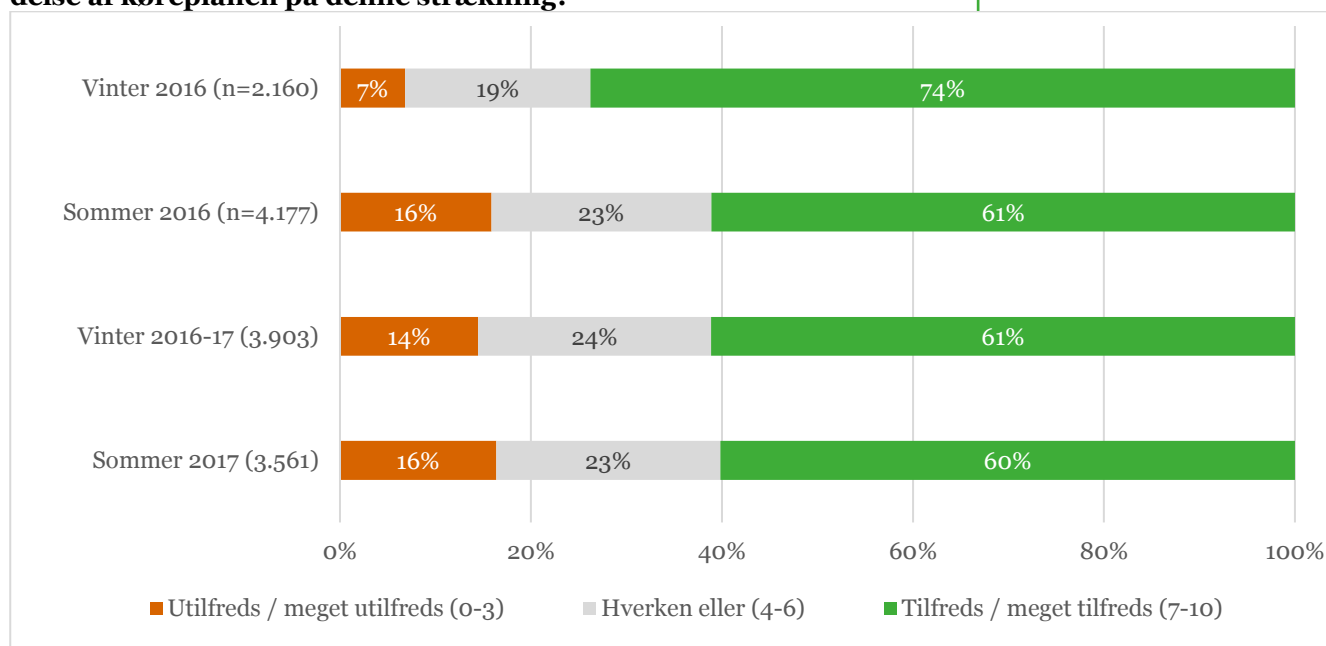


Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

Figur 2 viser den generelle tilfredshed med DSB S-tog, som også er ret høj, idet 7 ud af 10 passagerer angiver, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse. Kun cirka hver tiende er utilfreds eller meget utilfreds. Dog er der sket et fald fra vinter 2016 til sommer 2016.

Flere undersøgelser, blandt andet Passagerpulsens undersøgelse af, hvad der driver tilfredsheden med togrejsen², viser, at regularitet og afgangsfrekvens er blandt de vigtigste tilfredshedsdrivere.

Figur 3: NPT spm. 14.1: Hvor tilfreds er du med togenes overholdelse af køreplanen på denne strækning?



Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

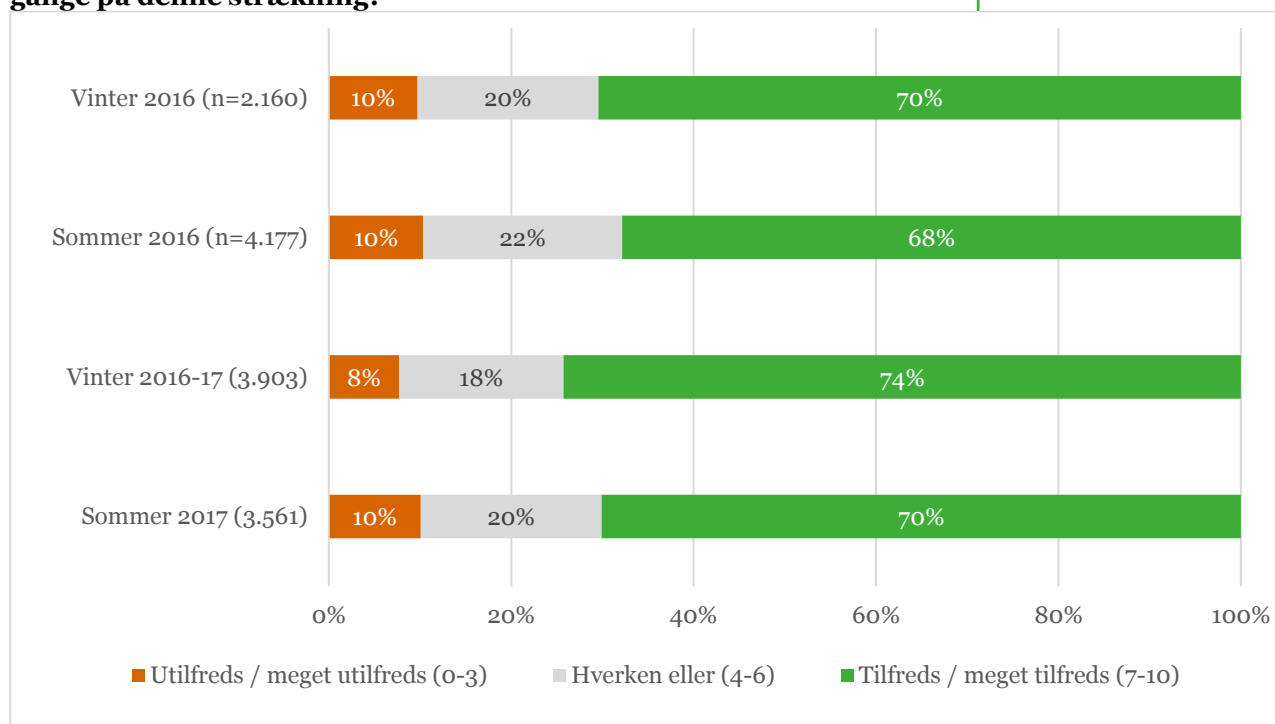
² <https://passagerpuls.tenk.dk/vidensbanken/undersogelse-hvad-har-betydning-passagerernes-tilfredshed-med-togrejsen>

I forhold til overholdelse af køreplanen på de strækninger, passagererne benytter, viser udviklingen i figur 3 ovenfor, at cirka 6 ud af 10 er tilfredse eller meget tilfredse.

Vi kan dog se et markant fald i tilfredsheden fra vinter 2016 til sommer 2016 på 13 %-point. Perioden vinter 2016 indeholder kun data for de første 3 måneder af 2016, hvilket betyder, at denne måling ikke er helt sammenlignelig med de øvrige tre målinger. Det kan sandsynligvis ikke alene forklare et så stort fald i tilfredsheden, og når DSB's egne tal samtidig viser en faldende rettidighed fra cirka 95 % i januar 2016 til omkring 90 % frem til efteråret 2016, er det nærliggende at antage, at der er en sammenhæng. Dette kan også forklare det fald på cirka 6 % i den generelle tilfredshed med at rejse med DSB's S-tog. Se figur 2.

Endelig viser figur 4 herunder, at tilfredsheden med antallet af togaftage i 2016-17 har ligget nogenlunde stabilt på 70 %, hvilket indikerer, at passagererne generelt er tilfredse med udbuddet af togaftage.

Figur 4: NPT spm. 14.2: Hvor tilfreds er du med antallet af togaftage på denne strækning?



Kilde: De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, Passagerpuls

Samlet set viser tallene fra NPT, at passagererne generelt er godt tilfredse med det S-togsprodukt, de får hos DSB, både når det gælder den samlede tilfredshed, tilfredsheden med regulariteten og antallet af afgang. Tallene viser dog også, at udsving i regularitet påvirker tilfredsheden, hvilket indikerer, at passagererne generelt lægger stor vægt på stabil drift.

3.2 Passagerernes ønsker til forbedringer i S-togsdriften

I forbindelse med at S-togsdriften sendes i udbud, og at udbuddet kædes sammen med indkøb af nye S-tog, er det relevant at undersøge, hvilke ønsker passagererne har til mulige forbedringer.

Vi har spurgt ind til passagerernes prioriteringer af:

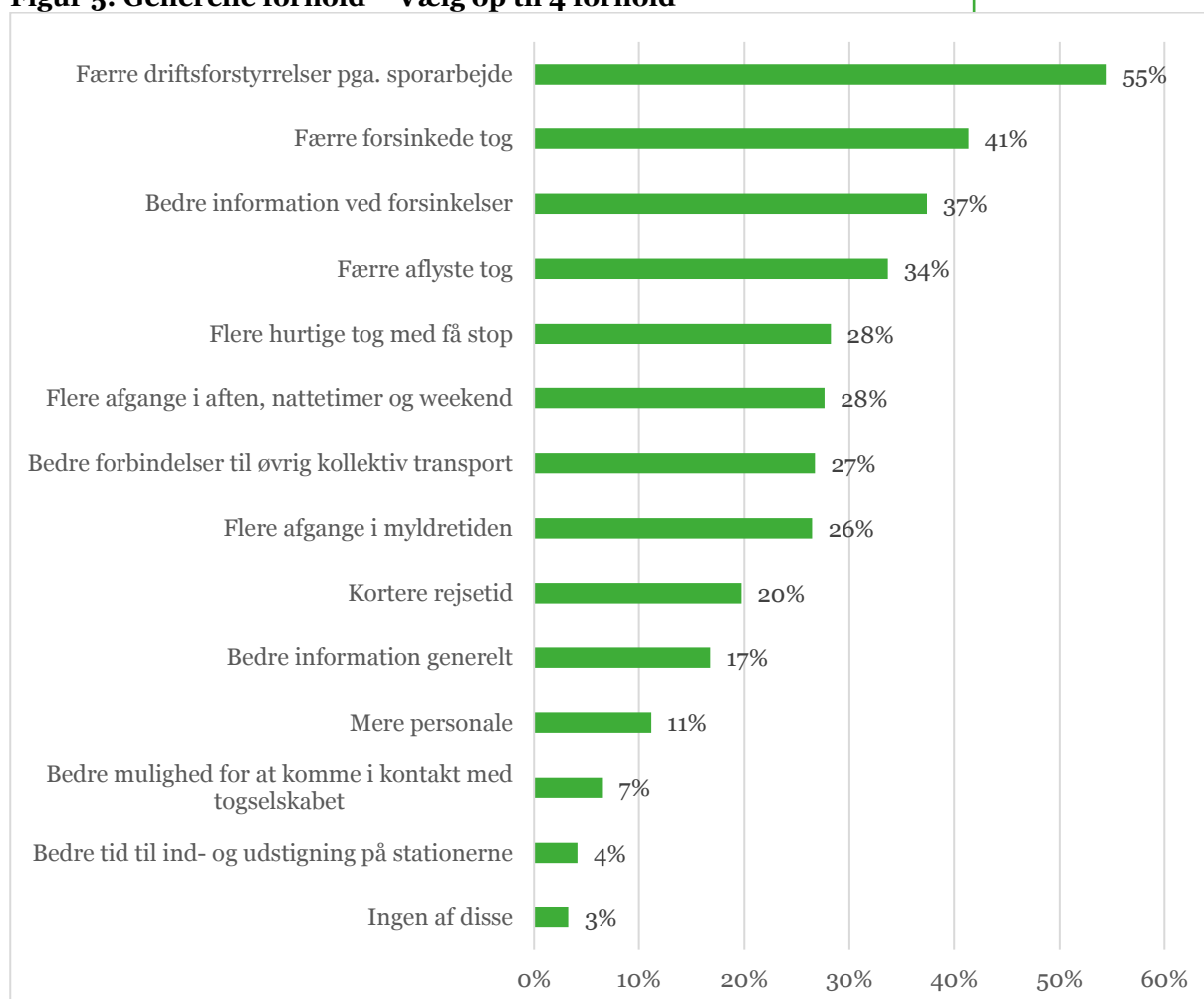
- Generelle forhold
- Forhold på stationen
- Forhold i toget

For hver af de tre grupper har vi vist en liste af forhold og bedt passagererne om at vælge op til 4 forhold, de mener vigtigst at forbedre.

Resultaterne viser, at passagererne især prioriterer forbedringer i forhold til stabil drift, information generelt og ved forsinkelser. Det gælder både information på stationen og i toget. Passagererne prioriterer også bedre faciliteter på stationerne og bedre plads i togene.

I det følgende gennemgås resultaterne i detaljer.

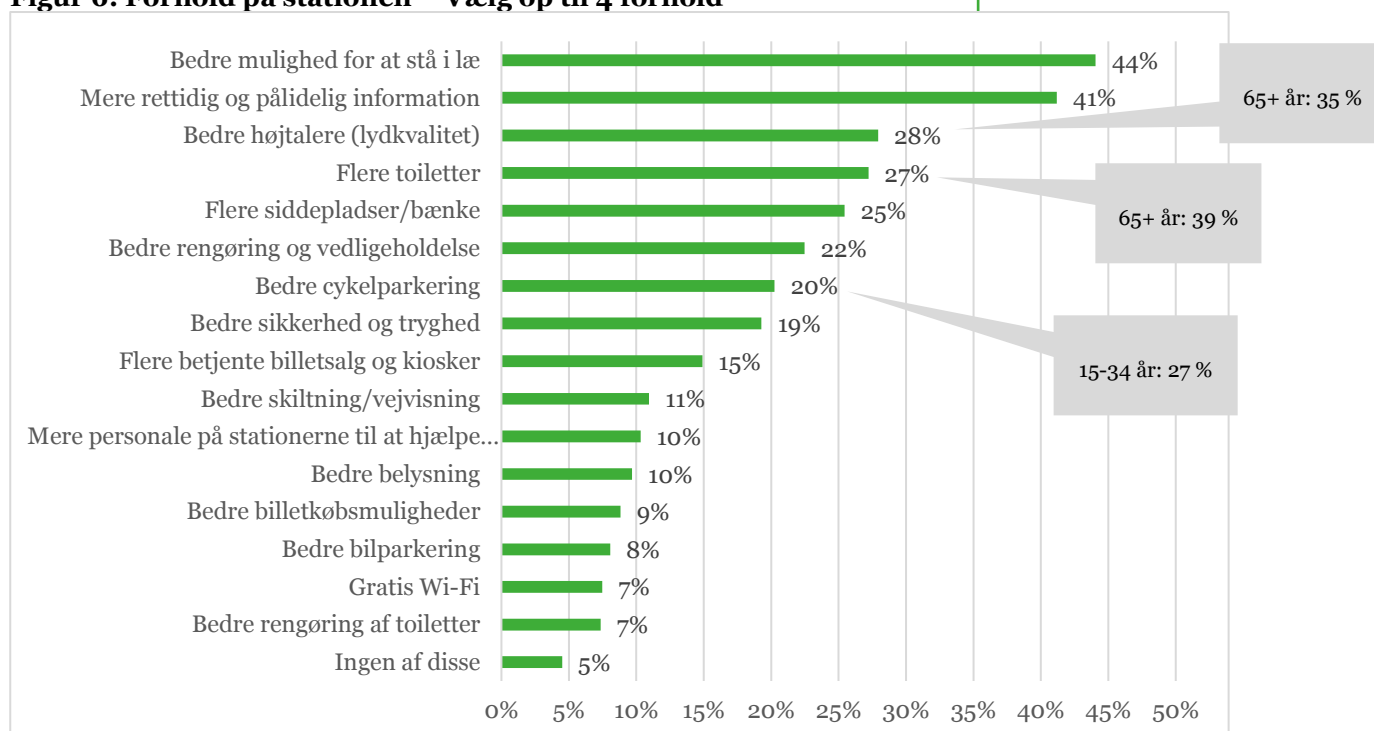
Figur 5: Generelle forhold – Vælg op til 4 forhold



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

Figur 5 viser hvilke forbedringer af generelle forhold, passagererne prioriterer i S-togsdriften. De 4 vigtigste forhold er ”færre driftsforstyrrelser pga. sporarbejder” (55 %), ”færre forsinkede tog” (41 %), ”bedre information ved forsinkelser” (37 %) og ”færre aflyste tog” (34 %). Alle disse forhold er relateret til stabil drift, og prioriteringen går igen på tværs af demografi, rejseformål og rejsefrekvens.

Figur 6: Forhold på stationen – Vælg op til 4 forhold



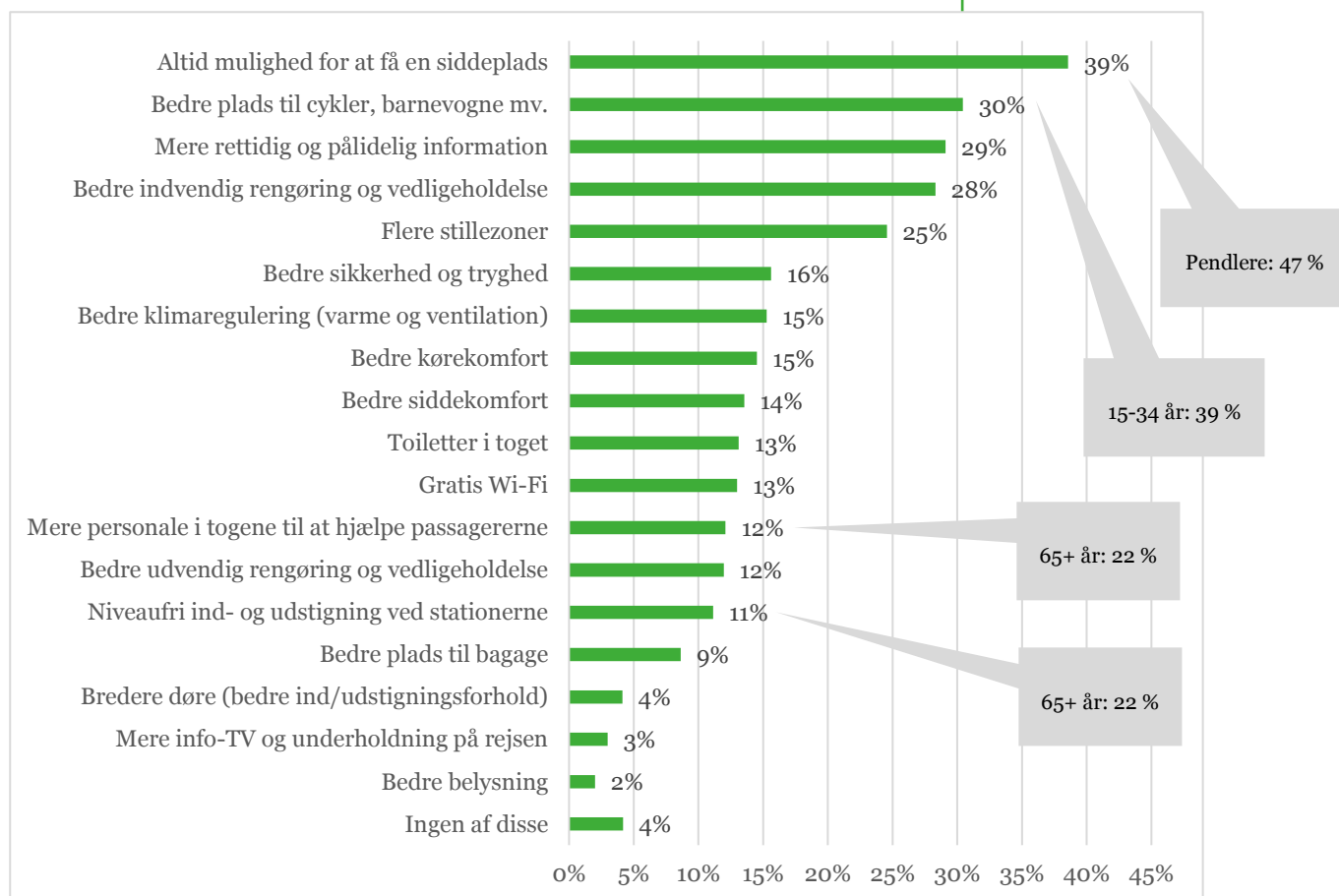
Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

I forhold til passagerernes ønsker til mulige forbedringer på S-togsstationerne viser figur 6, at især 2 forhold prioriteres højt, nemlig ”bedre mulighed for at stå i læ” (44 %) og ”mere rettidig og pålidelig information” (41 %).

Der er en række forskelle på tværs af målgrupper, idet en relativ højere andel af de ældre (65 +) prioriterer ”bedre højtalere” (35 %) og ”flere toiletter” (39 %), mens relativt flere af de unge (15-34 år) prioriterer ”bedre cykelparkering” (27 %).

Prioritering af venteforhold såsom muligheden for at stå i læ er kendt fra andre undersøgelser³.

³ <https://passagerpulsen.taenk.dk/hjaelp-til-din-rejse/undersogelse-passagerernes-oensker-til-togstationer>
<https://passagerpulsen.taenk.dk/bliv-klogere/undersogelse-aeldre-passagerers-oensker-og-behov-faciliteter-ved-stationer-og-i>

Figur 7: Forhold i toget – Vælg op til 4 forhold

Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

Af de listede forbedringsmuligheder for forhold i toget skiller "altid mulighed for at få en siddeplads" (39 %) sig ud, men også forhold som "bedre plads til cykler, barnevogne m.v." (30 %), "mere rettidig og pålidelig information" (29 %) og "bedre indvendig rengøring og vedligeholdelse" (25 %) prioriteres af mange.

Der er en række forskelle på tværs af målgrupper.

Ønsket om flere siddepladser er størst hos pendlerne, hvilket ikke er overraskende, da de ofte rejser på tidspunkter, hvor flest rejser, og derfor hyppigere oplever, at der ikke er nok siddepladser.

Ønsket om bedre plads til cykler, barnevogne og lignende er størst i den yngre aldersgruppe (15-34 år), hvilket harmonerer med, at der flest studerende og børnefamilier i denne gruppe.

Endelig er ønsket om niveaufri indgang og mere personale størst i den ældre målgruppe (65+), hvilket passer fint med, at der er flere gangbesværede og flere, der har brug for rådgivning og assistance, blandt de ældre passagerer.

Forholdene vedrørende siddepladser og pladsforhold er de mest interessante i forhold til indkøb af nye S-tog. Mængden af siddepladser kan dog også hænge sammen med antallet af afgange, da det vil være nemmere at finde en siddeplads, hvis der er flere afgange på strækningen.

3.3 Passagerernes syn på fordele og ulemper ved udlicitering af S-togsdriften

Vi har bedt passagererne om at vurdere fordele og ulemper ved udlicitering af S-togsdriften med udgangspunkt i følgende beskrivelse:

"Regeringen har besluttet, at driften af S-tog, på sigt, skal udbydes til en anden operatør end DSB.

DSB skal eje skinner, stationer mv. og den ny operatør skal stå for selve togene, vedligeholdelsen og driften af S-togene.

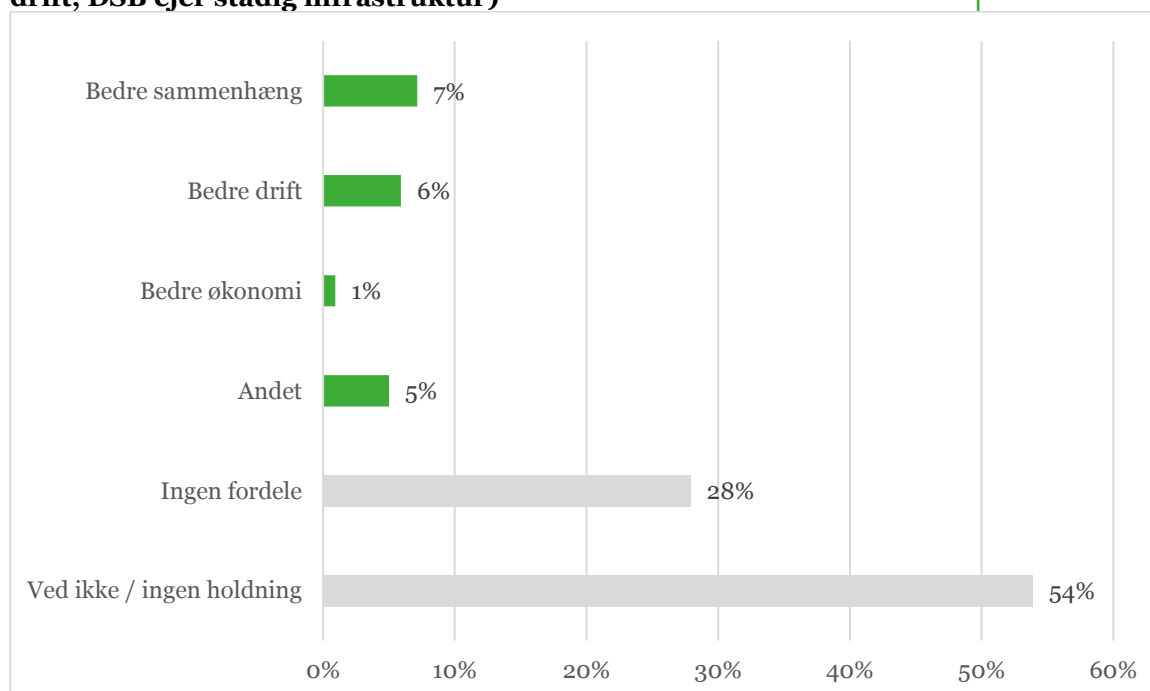
I forhold til den øvrige kollektive transport i Hovedstadsområdet, skal driften så koordineres med fx Metroen, busserne, lokalbanerne, DSB's regional-tog mv."

Ovenstående er vores læsning af regeringens udspil velvidende, at der kan komme ændringer i forbindelse med den efterfølgende bearbejdning, inden det endelige beslutningsforslag lægges frem medio 2018. Det er i den kontekst, passagerernes tilbagemeldinger skal forstås.

Både i forhold til fordele og ulemper ved udlicitering er der en betydelig andel, som ikke har en holdning.

Direkte adspurgt om de mulige fordele ved udlicitering af S-togsdriften svarer passagererne som følger:

Figur 7: Hvilke fordele ser du ved den opdeling? (Ny aktør står for drift, DSB ejer stadig infrastruktur)



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

Knap halvdelen har en holdning til hvilke fordele, der kunne være ved udlicitering. 28 % mener, at der ikke er nogen fordele, hvilket betyder, at kun 18 % af de adspurgte kan se fordele ved en udlicitering. De to vigtigste fordele, der nævnes, er henholdsvis. "bedre sammenhæng" (7 %) og "bedre drift" (6 %).

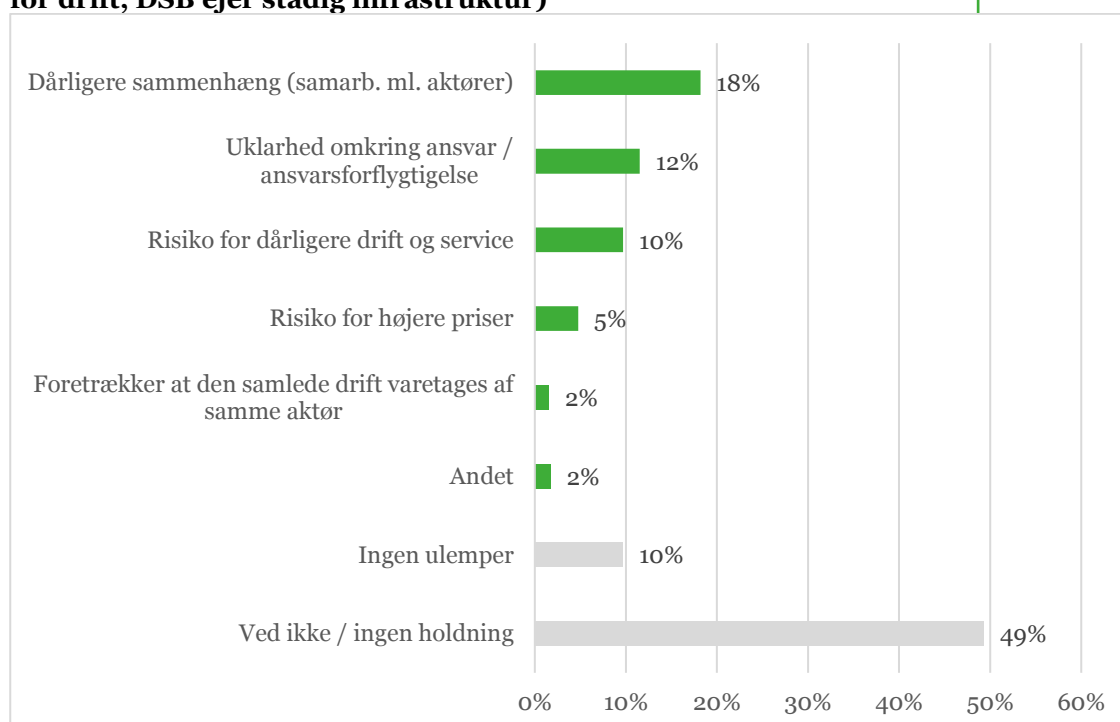
I relation til ”bedre sammenhæng” skriver en passager:

”Dagens system hvor Banedanmark står for den faste installation virker ikke, så det at samle det hele under en hat er en god ide. Så kan man godt udlicitere selve det at levere bemanning til at køre togene.”

Denne og en række andre kommentarer henviser til, at den nuværende opdeling mellem DSB og Banedanmark er uhensigtsmæssig, og at det måske kan være en fordel at samle disse ansvarsområder hos den samme aktør.

Direkte adspurgt om ulemperne ved udlicitering svarer passagererne følgende:

Figur 8: Hvilke ulemper ser du ved den opdeling? (Ny aktør står for drift, DSB ejer stadig infrastruktur)



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

41 % af de adspurgte nævner en eller flere ulemper, 10 % ser nogle ulemper, mens de resterende 49 % ikke har en holdning.

De tre vigtigste ulemper ved udlicitering er (i rækkefølge); ”dårligere sammenhæng, pga. dårligt/manglende samarbejde mellem selskaberne” (18 %), ”Uklarhed og ansvar/ansvarsforflygtigelse” (12 %) og ”Risiko for dårligere drift og service” (10 %).

En passager skriver følgende om ulemperne som fint opsummerer mange af de øvrige kommentarer:

”S-togsdriften er grundlæggende velfungerende. Hvorfor skal den ud-sættes for andre operatører? Fx har udskilningen hvor Bane Danmark har skinner m.v. og DSB driften givet masser af bøvls og indbyrdes ansvarsfralæggelse. Jeg frygter dårligere service og ringere koordinering. Hvilke gode danske eller internationale erfaringer begrundet det? Er det ikke tale om ren ideologi?”

Der er med andre ord en udtalt bekymring for, at en udlicitering af S-togsdriften via et Offentligt Privat Partnerskab vil medføre interessekonflikter og manglende koordinering, hvilket kan give dårligere drift.

For en del passagerer tager denne bekymring afsæt i den nuværende opdeling af infrastruktur og drift mellem Banedanmark og DSB, og de problemer, det giver. I den sammenhæng frygter nogle passagerer, at viden og kompetencer går tabt, når ansvaret for infrastrukturen overføres fra Banedanmark til DSB og/eller et Offentligt Privat Partnerskab.

Andre passagerer har svært ved at se, hvad der taler for, at en privat aktør skal kunne gøre det bedre. Det kan hænge sammen med, at de fleste passagerer i dag er godt tilfredse med det S-togs produkt, DSB leverer i dag, og derfor er skeptiske overfor en anden organisering, hvor der indgår en privat aktør.

Der er også en vis bekymring for, at en privat aktør vil forsøge at reducere omkostningerne ved at skære ned på antallet af afgang for at få et større overskud.

Endelig har en del af passagererne en ideologisk modstand over for udlicitering, da de ser kollektiv transport som en offentlig opgave. De frygter i den forbindelse, at en eventuel kommende privat aktør først og fremmest vil have fokus på profitmaksimering frem for passagererne.

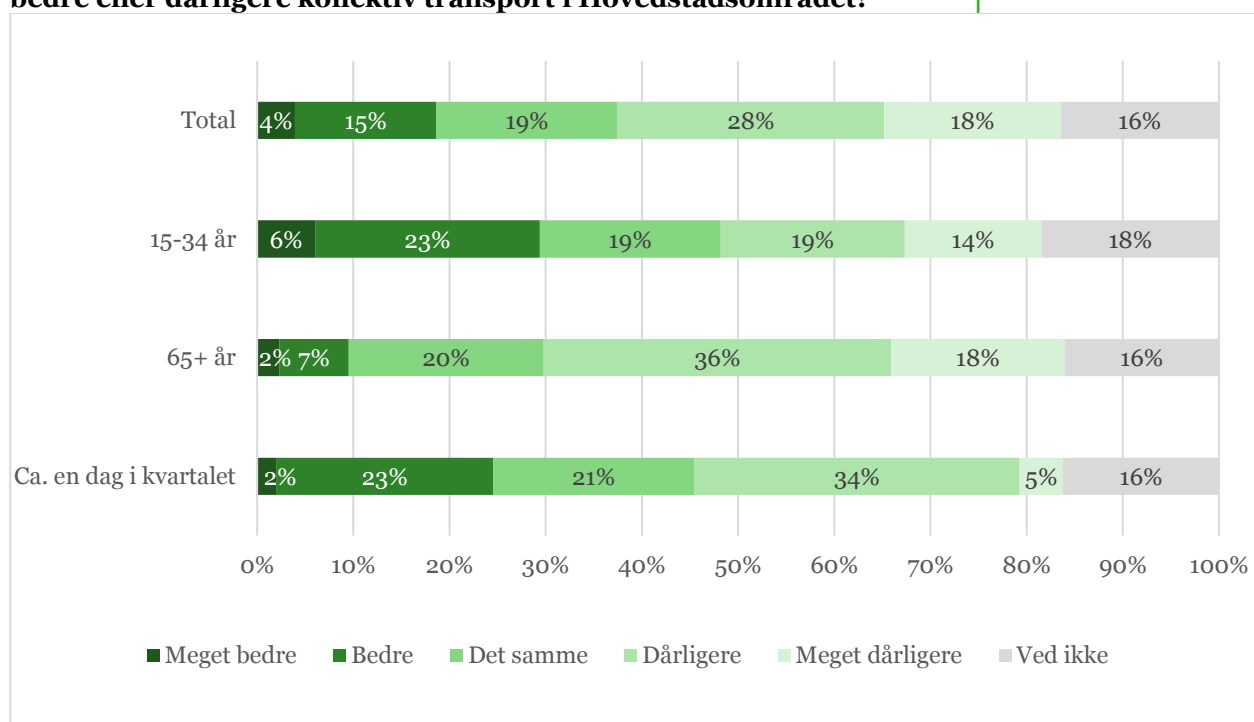
Med forbehold for, at vi ikke har haft mulighed for at bede passagererne om at tage stilling til et færdigt beslutningsoplæg, kan det sammenfattes konstateres, at passagererne ser flere ulemper end fordele ved en udlicitering af S-togsdriften. Det er dog vigtigt at have for øje, at kun cirka halvdelen af de adspurgte har taget stilling.

3.4 Passagerernes syn på til udlicitering i forhold til den kollektive transport i hovedstadsområdet

Udlicitering af S-togsdriften kan få betydning for den kollektive trafikbetjening generelt i hovedstadsområdet. Vi har derfor spurgt passagererne, om de forventer, at udliciteringen vil give ændringer i den kollektive trafikbetjening til det bedre eller værre.

Resultatet er sammenfattet i figur 11:

Figur 11: Tror du – alt andet lige – at udliciteringen vil skabe bedre eller dårligere kollektiv transport i Hovedstadsområdet?



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

Overordnet set svarer knap halvdelen (46 %), at de forventer ”dårligere” eller ”meget dårligere” kollektiv transport som konsekvens af en udlicitering. Knap hver femte (19 %) forventer uændret kollektiv transport og knap hver femte (19 %) forventer ”bedre” eller ”meget bedre” kollektiv transport.

Blandt de unge (15-34 år), og de lavfrekvente passagerer er der flere, der forventer bedre eller meget bedre kollektiv transport end hos gennemsnittet. Især de ældre (65+) forventer dårligere eller meget dårligere kollektiv transport i hovedstadsområdet som følge af udliciteringen.

3.5 Gode råd fra passagererne

Resultaterne i afsnit 3.3. og 3.4 viser en udtalt skepsis overfor en udlicitering af S-togsdriften blandt en stor gruppe af passagerer. Vi har derfor bedt dem om at uddybe, hvad politikerne især bør være opmærksomme på i den forbindelse.

Vi har modtaget mange gode og konstruktive forslag, men mange af forslagene har en sådan karakter, at det ikke er muligt at lave en meningsfuld kategorisering. I stedet har vi taget udgangspunkt i et par af de væsentligste emner, forslagene taler ind i.

Kontrakt skal indeholde klare incitament

Det væsentligste emne, der bringes op er, at en kontrakt med en ny privat leverandør af S-togsdrift skal indeholde klare incitament til at sikre, at der ikke sker serviceforringelser.

Manglende opfyldelse af servicemål skal medføre sanktioner

Desuden skal en manglende evne til at leve op til serviceforpligtelser mødes af økonomiske sanktioner. Det skal også være muligt at afbryde samarbejdet med leverandøren, hvis denne ikke lever op til sine forpligtelser.

"At virksomheden bliver underlagt bestemte krav, i forhold til afgangstider, % af forsinkelser, antal aflysninger osv. Hvis virksomheden ikke overholder de krav, så skal der være sanktioner."

Vælg gennemprøvede løsninger

Mange passagerer er bekymrede for, om den nye leverandør vil kunne leve op til de serviceforpligtelser, der er. Derfor peger flere på, at der bør sættes på gennemprøvede løsninger og leverandører. Det skal sikre at Danmark ikke igen skal være first-mover som det for eksempel var tilfældet med IC4-togene og det nye signalsystem på S-banen.

"At den tekniske løsning er gennemprøvet og ikke først skal udvikles. At der tages højde for alverdens ting, så vi ikke igen får et projekt, der økonomisk løber af sporet."

Klare rammer for samarbejde i kontrakten

En kontrakt bør også indeholde klare rammer for samarbejdet mellem en kommende ny privat aktør og DSB, der bliver ejer af infrastrukturen, så alle parter er bevidste om deres ansvar. Ellers frygter passagererne, at de får et ringere produkt, og at sammenhængen i den kollektive transport i hovedstadsområdet bliver dårligere på grund af manglende koordinering og uklarhed over hvem, der har ansvar for hvad.

Udlicitering må ikke give serviceforringelser

I forhold til service og driftsomfang mener mange, at der i kontrakten skal specificeres et serviceomfang, der svarer til nuværende, eller endnu bedre. Det skal sikre, at leverandøren ikke har mulighed for at reducere sine udgifter ved at give dårligere service om aftenen, og på andre tidspunkter, hvor indtægtsgrundlaget er mindre.

Klare rammer for takstreguleringer

Endelig peger flere passagerer på, at en kontrakt skal indeholde klare grænser for takstreguleringer, så en ny leverandør ikke frit kan sætte priserne op.

3.6 Passagerernes syn på automatisk og førerløs drift

Regeringens oplæg om automatisk og førerløs drift af S-togs nettet tager udgangspunkt i en undersøgelse af mulighederne for automatisk S-banedrift. Undersøgelsen er lavet af Rambøll og udgivet af Transport-, Bygge- og Boligministeriet i sommeren 2017.⁴

Helt konkret tager oplægget udgangspunkt i, at S-banen omlægges til fuldautomatisk og førerløs drift, kaldet *Unattended Train Operation*. Det betyder, at driften afvikles helt automatisk uden personale ombord på togene, i modsætning til andre typer automatisering, hvor der er personale i toget som er ansvarlig for f.eks. døråbning- og lukning og håndtering af nødsituationer.

S-banens omlægning til førerløs drift er planlagt til at finde sted i to faser.

Den første fase er en pilotfase, hvor Ringbanen mellem Hellerup og Ny Ellebjerg omlægges til førerløs drift i perioden 2022-2026. For at det kan lade sig gøre, skal det nye signalprogram være fuldt rullet ud i år 2021, som det nu er planen.

I næste fase, der løber i perioden 2025-2030, vil de resterende S-togs linjer blive omlagt til førerløs drift baseret på erfaringerne fra pilotfasen.

Tidsplanen kan eventuelt blive ændret, hvis de eksisterende S-tog kan køre i længere tid, eller det nye signalprogram bliver forsinket.

Omlægning til førerløs drift tager ifølge Rambølls i kendt teknologi, der allerede er i brug i andre togsystemer og rullende materiel, der understøtter førerløs drift, leveres allerede af flere togproducenter. Dog understreger rapporten, at der ikke anvendes førerløs drift på andre togsystemer, der er sammenlignelige med S-banen. Det gælder banens størrelse og kompleksitet, at der stort set udelukkende køres ovenover jorden og den høje hastighed. Disse elementer er hver især velkendte, men de er ikke afprøvet i kombination med hinanden.

Der knytter sig derfor også en række udfordringer og risici til projektet. Nogle af de primære udfordringer er i forhold til sikkerheden, herunder personsikkerhed og afskærmning af skinnelegemer mellem stationerne.

Der er lagt op til, at perronsikkerheden på S-togsstationerne skal fungere ved hjælp af sensorer, der kan opdage, hvis noget trænger ind til skinnerne. Derudover skal avanceret kamerateknologi identificere, om der er tale om ting (for eksempel aviser og papbægre) eller mennesker. Sådanne løsninger findes allerede i Nürnbergs Metro og testes i Stockholm. Flere S-togsstationerne har dog særlige udfordringer, blandt andet fordi platformene drejer, fordi der er flere baner og fordi platformene befinder sig på ydersiden af banerne – i modsætning til de fleste metrostationer.

Perrondøre, som vi kender fra blandt andet metroen i København og Paris, er valgt fra, fordi de vurderes som for dyre at lave på grund af de mange udendørs stationer med lange perronafsnit.

⁴ <https://www.trm.dk/en/publications/2017/reorganisation-of-the-s-bane-for-driverless-operation>

Sikkerheden mellem stationer foreslås etableret ved hjælp af afskærmning, som det kendes fra blandt andet Københavns metro. Sensorer langs ruten vælges fra, da det anses som værende for dyrt i forhold til, hvor lille risikoen for uønsket indtrængen på skinnerne vil være, når de er skærmet ordentligt af.

Omlægningen til førerløs drift vil betyde, at medarbejderstaben vil skulle reduceres betragteligt, fordi der ikke længere vil være behov for togførere. Dette skal ske gennem naturlig afgang, ved overflytning til Fjern- og Regionaltogstrafikken og eventuelt ved afskedigelser. Det vil ske gradvist i perioden 2022-2036.

I forhold til planerne om automatisk og førerløs S-togsdrift har vi spurgt passagererne om deres syn på fordele og ulemper med udgangspunkt i følgende beskrivelse:

Regeringen har et ønske om, at S-tog, på sigt, skal overgå til førerløs drift, som det kendes fra Metroen.

Tanken er, at førerløs drift fx kan medføre forbedret rettidighed, mulighed for flere tog i timen og reducere af personaleomkostninger.

Der skal indkøbes nye tog og stationerne skal opgraderes, så der fx bliver forbedret sikkerhed og niveaufri indstigning i toget.

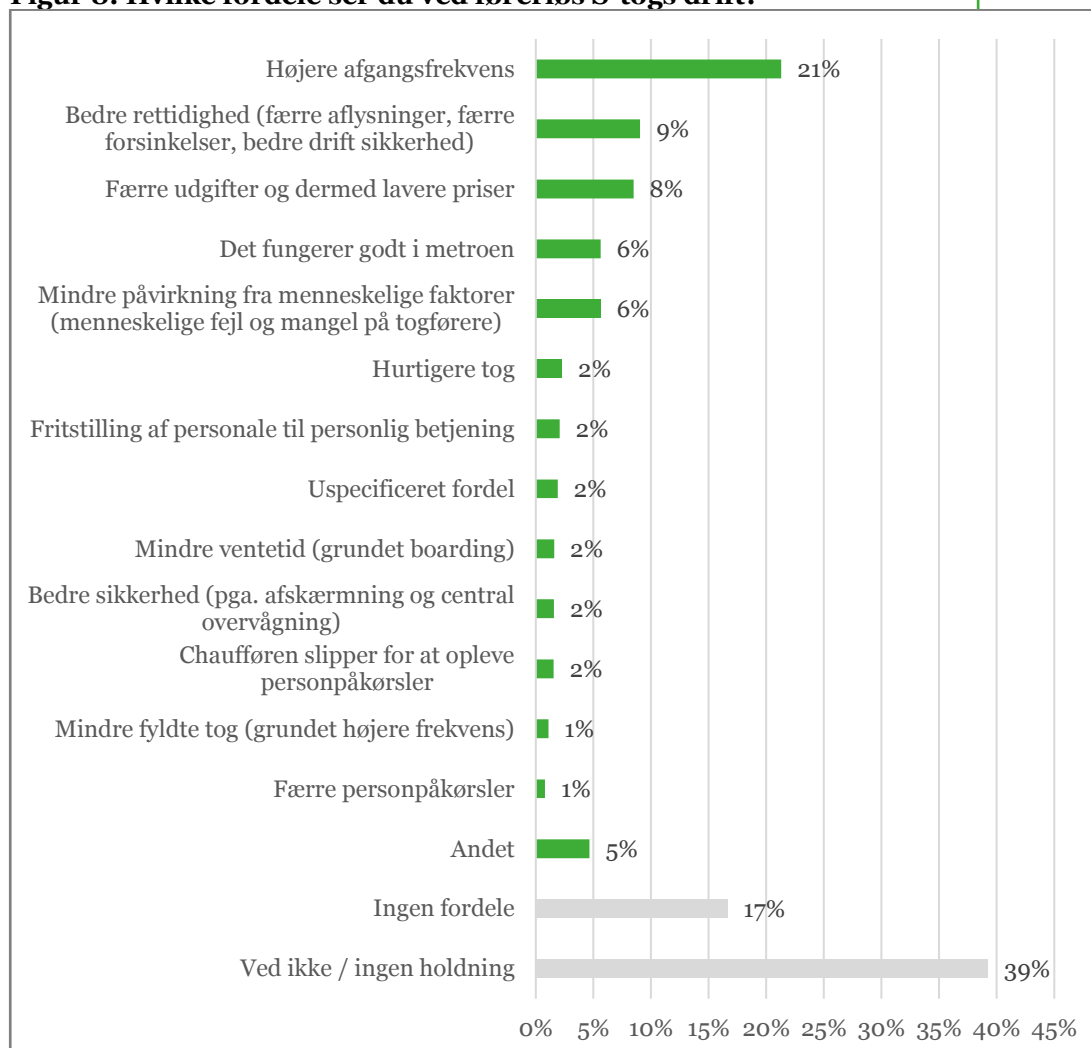
Afhængigt af, hvilken model der vælges, vil det fx også kunne betyde automatisk døråbning og -lukning, som det kendes fra Metroen, og kortere standsningstid ved stationerne (fordi togene kører tættere efter hinanden).

Hovedformålet er at afdække, hvordan passagererne ser på automatisk og førerløs S-togsdrift.

Passagerernes bekymringer bygger selvfølgelig ikke på ingeniørfaglig indsigt. Ikke desto mindre kan passagerernes holdning til projektet være nyttig at kende for politikere, togoperatører og andre interessenter. Det kan nemlig give en indikation af den generelle opbakning til projektet i befolkningen og viden om, hvordan information til offentligheden bedst kan målrettes. Passagerernes holdning er desuden vigtigt, når der skal prioriteres og vælges mellem forskellige løsninger, og når disse skal implementeres.

Direkte adspurgt om de mulige fordele ved førerløs drift, svarer passagererne følgende:

Figur 8: Hvilke fordele ser du ved førerløs S-togs drift?



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

Knap 4 ud af 10 har ikke en holdning til spørgsmålet, mens 17 % ikke ser nogen fordele.

Blandt de resterende 56 % af de adspurgte passagerer nævnes især 'højere afgangsfrekvens' (21 %), 'bedre rettidighed' (9 %) og 'færre udgifter og dermed lavere priser' (8 %).

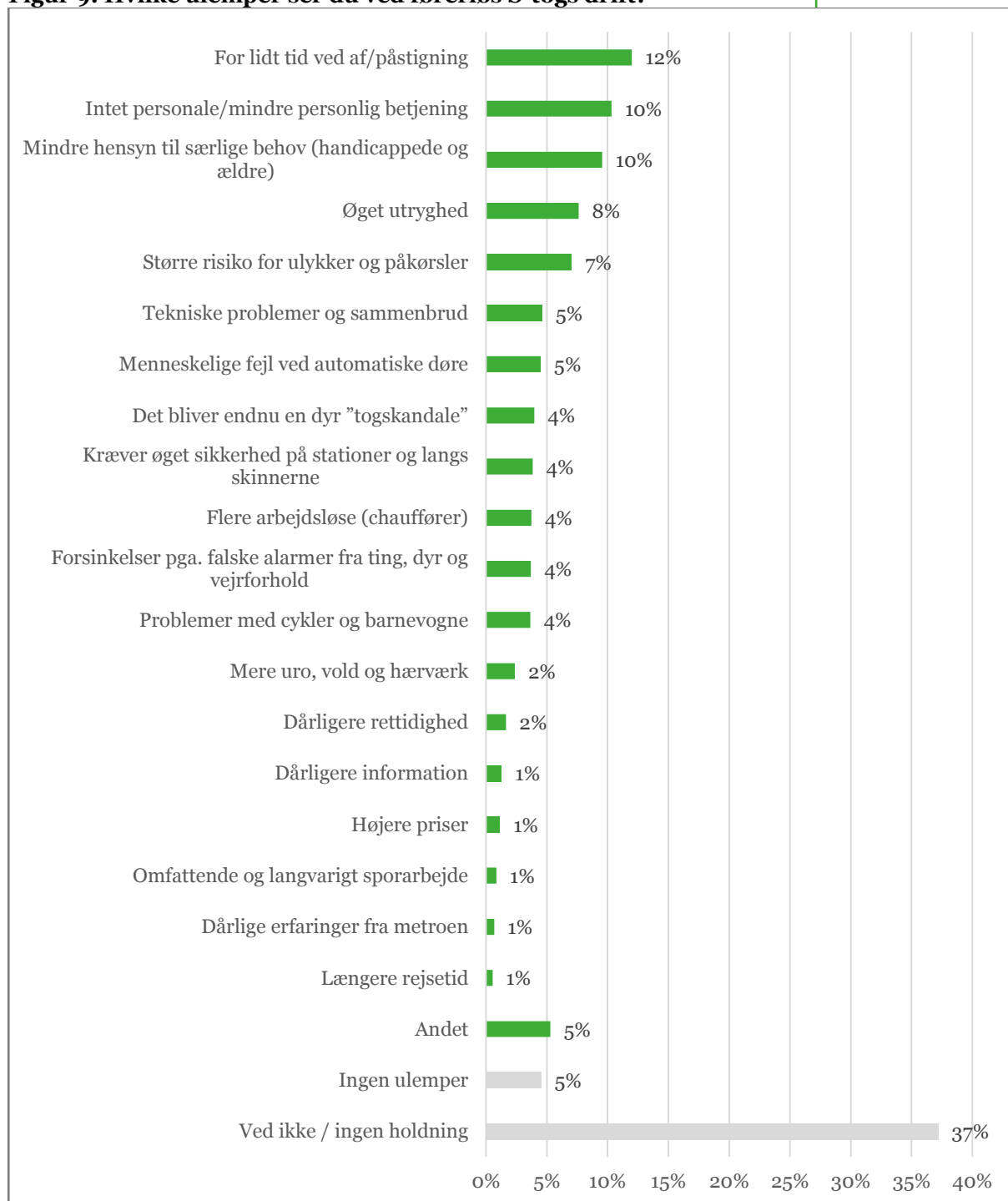
Passagerernes svar falder fint i tråd med de mulige fordele, der nævnes i Rambølls rapport.

Rapporten nævner specifikt mulighederne for at øge antallet af afgang, særligt i ydertidspunkter, hvor det p.t. ikke er muligt grundet høje personaleomkostninger.

Ligeledes vil den førerløse teknologi i kombination med det nye signalsystem gøre det muligt at afvikle trafikken mere ensartet. Dermed er der også potentiale for højere rettidighed.

I relation til mulige ulemper ved førerløs drift svarer passagererne følgende:

Figur 9: Hvilke ulemper ser du ved førerløs S-togs drift?



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

5 % af de adspurgte ser ingen ulemper, mens 37 % ikke har en holdning eller ikke kan svare.

Passagerernes primære bekymringer i forhold til førerløs drift går på følgende temaer:

- Sikkerhed
- Tryghed
- Uregelmæssig drift

Blandt de ulemper, der oftest nævnes i relation til sikkerhed, er problemer med åbning og lukning af automatiske døre.

Mange passagerer refererer specifikt til de problemer, de i dag oplever i Københavns metro. Især i myldretiden oplever passagererne problemer med blokerede døre, eller at de ikke når at komme med toget, fordi dørene lukker. Det sidste vil for mange være et større problem på S-banen, da der er længere mellem afgangene, og det derfor kan have store konsekvenser for den enkelte passager, hvis ikke de når at komme med toget.

I forhold til automatisk døråbning og -lukning nævner mange af de adspurgte passagerer også de særlige udfordringer, det kan give for passagerer med handicap eller nedsat mobilitet, når dørene ikke længere betjenes af en togfører.

Rambølls rapport anbefaler også, at der opsættes perrondøre på visse centrale stationer som det kendes fra metroen for at undgå ulykker og problemer med, at passager sidder fast i dørene eller ikke når at komme med toget.

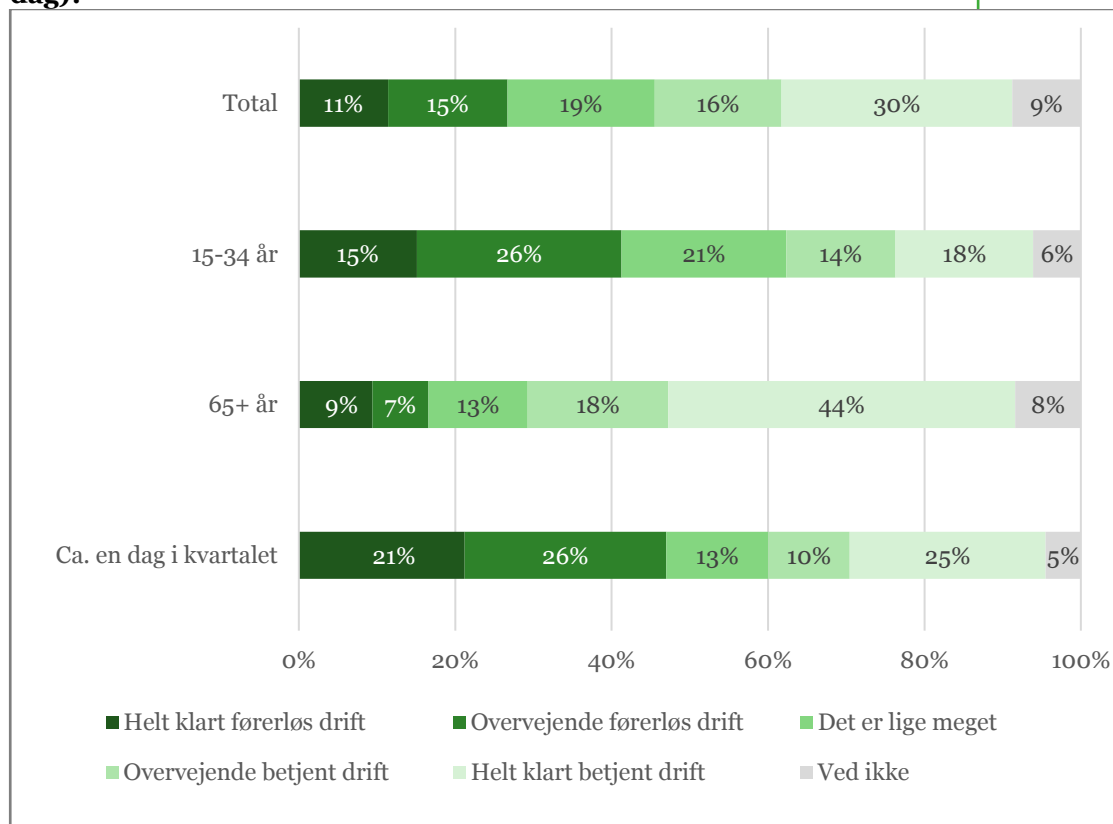
I forhold til tryghed peger passagererne især på, at fraværet af personale i toget kan gøre nogle passagergrupper utrygge, særligt om aftenen.

Flere nævner de udfordringer, der kan opstå i forhold til uregelmæssig drift som følge af ting, der falder ned på skinnerne både på stationer og strækningerne mellem stationer.

I forhold til Rambøll-rapportens konstatering af, at der ikke anvendes førerløs drift på togsystemer, der er sammenlignelige med S-banen, er nogle af de adspurgte bekymrede for, at projektet udvikler sig til endnu en dyr 'togskandale'.

I forlængelse af fordele og ulemper ved automatisk og førerløs S-togsdrift, har vi spurgt passagerne, om de foretrækker førerløs drift eller betjent drift.

Figur 10: Hvad vil du helst have på S-banen, med de fordele og ulemper, det medfører: førerløs drift eller betjent drift (som i dag)?



Kilde: Passagerpanelet, n=1.435

Blot 26 % af de adspurgte passagerer har præferencer for førerløs drift, mens 19 % er neutrale og 46 % foretrækker betjent drift. I den yngre målgruppe (de 15-34 årige) og de passagerer, der rejser mindre hyppigt, er opbakningen til førerløs drift højere end hos de ældre og hos pendlerne.

Resultaterne indikerer, at opbakningen blandt passagererne til automatisk og førerløs drift ikke er stor. Vi antager, at det hænger sammen med de bekymringer mange passagerer har i forhold til især sikkerheden, trygheden og driften.

4. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til denne rapport er gennemført ved hjælp af online interviews med Passagerpulsens webbaserede Passagerpanel.

Fakta

Data er indsamlet: 16. december 2017 til 4. januar. Der er ikke udsendt påmindelse.

Målgruppe: Brugere, bosiddende øst for Storebælt, der foretager rejser med S-tog mindst 1 gang i kvartalet.

Spørgeskema er udsendt til alle medlemmer af Passagerpulsens Passagerpanel bosiddende øst for Storebælt som i baggrundsoplysningerne har angivet, at de rejser med S-tog mindst en gang i kvartalet.

Bruttosample: 4.736

Opnåede besvarelser: 1.637

Svarprocent: 35 %

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen: 56

Frasorteret fordi de ikke havde besvaret alle spørgsmål: 146

Nettostikprøve: 1.435

Vejning

Data er vejlet på køn, alder og rejsefrekvens med udgangspunkt i det sidste års data fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT).

Vejemetoden betyder, at stikprøven er vejlet på plads i forhold til rejser, idet man har større sandsynlighed for at blive udvalgt til at deltage i NPT, jo hyppigere man rejser, hvorfor andelen af højfrekvente rejsende er relativt højere end denne gruppes andel af den samlede population.

Konsekvensen af denne vejlemetode er, at svarandele i undersøgelsen repræsenterer rejseandele, ikke brugerandele.

Vi har valgt denne metode med udgangspunkt i, at den allerede anvendes i NPT og i flere af selskabernes egne passagertilfredshedsundersøgelser.

Kvalitetssikring af data

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

Kodning af åbne spørgsmål

Åbne spørgsmål er kodet på baggrund af passagerernes besvarelser. Der har ikke på forhånd været en kodeplan.

Om Passagerpulsens Passagerpanel

Passagerpanelet er rekrutteret på mange forskellige måder, så den bedst muligt udgør et udsnit af brugerne af kollektiv transport i Danmark – uanset brugsfrekvensen.

Webpaneller udgør kun et mindre udsnit af den samlede population. Den indsamlede stikprøve er derfor heller ikke fuldstændig repræsentativ for alle danske brugere af kollektiv transport.

4.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Tabel 1: Køn

Køn	Vejet		Uvejet	
	Svar	% andel	Svar	% andel
Mand	528	37%	707	49%
Kvinde	907	63%	728	51%
I alt	1435	100%	1435	100%

Tabel 2: Alder

Alder	Vejet		Uvejet	
	Svar	% andel	Svar	% andel
15-19 år	66	5%	37	3%
20-24 år	120	8%	40	3%
25-29 år	136	9%	67	5%
30-34 år	113	8%	47	3%
35-39 år	110	8%	71	5%
40-44 år	127	9%	89	6%
45-49 år	134	9%	113	8%
50-54 år	158	11%	182	13%
55-59 år	134	9%	186	13%
60-64 år	121	8%	188	13%
65-69 år	93	6%	204	14%
70+ år	123	9%	211	15%
I alt	1435	100%	1435	100%

Tabel 3: Hvor ofte rejser du med DSB S-tog?

Rejsefrekvens S-tog	Vejet		Uvejet	
	Svar	% andel	Svar	% andel
5-7 dage om ugen	683	48%	451	31%
3-4 dage om ugen	184	13%	248	17%
1-2 dage om ugen	227	16%	319	22%
1-3 dage om måneden	236	16%	330	23%
Ca. en dag i kvartalet	106	7%	87	6%
I alt	1435	100%	1435	100%

Tabel 4: Hvilket af følgende rejseformål har du oftest, når du rejser med S-toget?

Primære rejseformål	Vejet		Uvejet	
	Svar	% andel	Svar	% andel
Pendler til/fra arbejde	790	55 %	623	43 %
Pendler til/fra uddannelse	71	5 %	35	2 %
Erhvervsrejse	32	2 %	56	4 %
Fritid	479	33 %	635	44 %
Andet	63	4 %	86	6 %
I alt	1435	100%	1435	100%

Tabel 5: Hvordan kommer du normalt til og fra stationen, når du rejser med S-toget?

Tilbringerrejse	Vejet		Uvejet	
	Svar	% andel	Svar	% andel
Til fods	458	32 %	480	33 %
På cykel	459	32 %	392	27 %
I bil (kører selv)	68	5 %	57	4 %
I bil (som passager)	13	1 %	11	1 %
Metro	81	6 %	94	7 %
Andet tog	172	12 %	193	13 %
Bus	172	12 %	199	14 %
Andet	11	1 %	9	1 %
I alt	1435	100%	1435	100%

4.2 Spørgeskema

Spm.1: Hvor ofte rejser du med DSB S-tog?

- (1) ☐ 5-7 dage om ugen
- (2) ☐ 3-4 dage om ugen
- (3) ☐ 1-2 dage om ugen
- (4) ☐ 1-3 dage om måneden
- (5) ☐ Ca. en dag i kvartalet
- (6) ☐ Ca. en dag hvert halve år
- (7) ☐ Ca. en dag om året
- (8) ☐ Sjældnere
- (9) ☐ Aldrig
- (10) ☐ Ved ikke

Spm.2: Hvilke(-n) af følgende S-togs strækninger rejser du på?

Markér de strækninger, der tilsammen dækker din rejse. Rejser du fx fra Holte til Nørreport, så markér 'Hellerup-Hillerød' og 'Valby-København-Hellerup'.

- (1) ☐ Hellerup-Hillerød
- (2) ☐ Hellerup-Klampenborg
- (3) ☐ Svanemøllen-Farum
- (4) ☐ Hellerup-Ny Ellebjerg
- (5) ☐ Valby-København-Hellerup
- (6) ☐ Dybbølsbro-Køge
- (7) ☐ Valby-Høje Taastrup
- (8) ☐ Valby-Frederikssund

Spm.3: Hvilket af følgende rejseformål har du oftest, når du rejser med S-toget?

- (1) ☐ Pendler til/fra arbejde
- (2) ☐ Pendler til/fra uddannelse
- (3) ☐ Erhvervsrejse (f.eks. kurser, transport til møder)
- (4) ☐ Fritid (indkøb, bytur, fritidsaktivitet m.v.)
- (5) ☐ Andet

Spm.4: Til hvilke andre formål benytter du S-toget?

- (1) ☐ Pendler til/fra arbejde
- (2) ☐ Pendler til/fra uddannelse
- (3) ☐ Erhvervsrejse (f.eks. kurser, transport til møder)
- (4) ☐ Fritid (indkøb, bytur, fritidsaktivitet m.v.)
- (5) ☐ Andet
- (6) ☐ Ingen andre formål

Spm.5: Hvordan kommer du normalt til og fra stationen, når du rejser med S-toget?

- (1) ☐ Til fods
- (2) ☐ På cykel
- (3) ☐ I bil (kører selv)
- (4) ☐ I bil (som passager)
- (5) ☐ Andet motorkøretøj
- (6) ☐ Andet tog (Intercity, Lyn, Regional, S-tog, Lokalbane)
- (7) ☐ Bus
- (9) ☐ Metro
- (8) ☐ Andet

Spm.6: Parkerer du cyklen på stationen eller tager du den med i S-toget?

- (1) ☐ Parkerer på stationen
- (2) ☐ Tager med i toget
- (3) ☐ Det er forskelligt

S-tog driften skal måske sendes i udbud. I den forbindelse vil Passagerpuls'en gerne undersøge, hvilke ønsker passagererne har til forbedringer, så vi kan give informationen videre til de relevante interessenter i udbuddet, således at passagererne bliver hørt, inden der vælges leverandør.

I det følgende vil vi vise dig 3 forskellige lister med mulige forbedringer, der vedrører: Generelle forhold, forhold på stationen og Forhold i toget. For hver af de 3 lister vil vi bede dig om at vælge **op til 4 forhold**, du ønsker forbedret. Du kan vælge 1, 2, 3 eller 4 forhold, eller ingen af de listede forhold ("ingen af disse").

Klik "næste" for at fortsætte.

Spm.7.1: Generelle forhold vedrørende driften:

Vælg op til 4.

- (1) ☐ Flere afgang i myldretiden
- (2) ☐ Flere afgang i aften, nattetimer og weekend
- (3) ☐ Færre driftsforstyrrelser pga. sporarbejde
- (4) ☐ Færre forsinkede tog
- (5) ☐ Færre aflyste tog
- (6) ☐ Flere hurtige tog med få stop
- (7) ☐ Kortere rejsetid
- (8) ☐ Bedre forbindelser til øvrig kollektiv transport (bedre sammenhæng)
- (9) ☐ Bedre information generelt (fx rejseplanen, hjemmeside, apps osv.)
- (10) ☐ Bedre information ved forsinkelser
- (11) ☐ Mere personale
- (12) ☐ Bedre tid til ind- og udstigning på stationerne
- (13) ☐ Bedre mulighed for at komme i kontakt med togselskabet (telefon, mail, chat, Facebook osv.)
- (14) ☐ Ingen af disse

Spm.7.2: På stationen:*Vælg op til 4.*

- (1) ☐ Bedre billetkøbsmuligheder
- (2) ☐ Bedre bilparkering
- (3) ☐ Bedre cykelparkering
- (4) ☐ Bedre højtalere (lydkvalitet)
- (5) ☐ Bedre belysning
- (6) ☐ Bedre mulighed for at stå i læ
- (7) ☐ Bedre rengøring af toiletter
- (8) ☐ Bedre sikkerhed og tryghed
- (9) ☐ Bedre rengøring og vedligeholdelse
- (10) ☐ Flere betjente billetsalg og kiosker
- (11) ☐ Flere siddepladser/bænke
- (12) ☐ Bedre skiltning/vejvisning
- (13) ☐ Flere toiletter
- (14) ☐ Gratis Wi-Fi
- (15) ☐ Mere personale på stationerne til at hjælpe passagererne
- (16) ☐ Mere rettidig og pålidelig information
- (17) ☐ Ingen af disse

Spm.7.3: I toget:*Vælg op til 4.*

- (1) ☐ Toiletter i toget
- (2) ☐ Altid mulighed for at få en siddeplads
- (3) ☐ Bedre indvendig rengøring og vedligeholdelse
- (4) ☐ Bedre udvendig rengøring og vedligeholdelse
- (5) ☐ Bedre klimaregulering (varme og ventilation)
- (6) ☐ Bedre plads til cykler, barnevogne mv.
- (7) ☐ Bedre plads til bagage
- (8) ☐ Niveaufri ind- og udstigning ved stationerne
- (9) ☐ Bredere døre (bedre ind/udstigningsforhold)
- (10) ☐ Bedre belysning

- (11) ☐ Bedre siddekomfort
- (12) ☐ Bedre sikkerhed og tryghed
- (13) ☐ Bedre kørekomfort (lavere lydniveau, bedre affjedring osv.)
- (14) ☐ Flere stillezoner
- (15) ☐ Mere info-TV og underholdning på rejsen
- (16) ☐ Gratis Wi-Fi
- (17) ☐ Mere personale i togene til at hjælpe passagererne
- (18) ☐ Mere rettidig og pålidelig information
- (19) ☐ Ingen af disse

Spm.8: Helt generelt, hvad mener du, at en kommende ny operatør på S-banen skal gøre for at gøre din togrejse bedre?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre til næste spørgsmål.

Regeringen har et ønske om, at S-tog, på sigt, skal overgå til førerløs drift, som det kendes fra Metroen.

Tanken er, at førerløs drift fx kan medføre forbedret rettidighed, mulighed for flere tog i timen og reducere af personaleomkostninger.

Der skal indkøbes nye tog og stationerne skal opgraderes, så der fx bliver forbedret sikkerhed og niveaufri indstigning i toget.

Afhængigt af, hvilken model der vælges, vil det fx også kunne betyde automatisk døråbning og – lukning, som det kendes fra Metroen, og kortere standsningstid ved stationerne (fordi togene kører tættere efter hinanden).

Spm.9.1: Hvilke fordele ser du ved overgang til førerløs drift?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre til næste spørgsmål.

Spm.9.2: Hvilke ulemper eller risici ser du ved overgang til førerløs drift?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre til næste spørgsmål.

Spm.10: Hvad vil du helst have på S-banen, med de fordele og ulemper, det medfører: førerløs drift eller betjent drift (som i dag)?

- (1) ☐ Helt klart førerløs drift
- (2) ☐ Overvejende førerløs drift
- (3) ☐ Det er lige meget
- (4) ☐ Overvejende betjent drift
- (5) ☐ Helt klart betjent drift
- (6) ☐ Ved ikke

Spm.11: Hvorfor har du svaret <svar fra Spm.10>?

Regeringen har besluttet, at driften af S-tog, på sigt, skal udbydes til en anden operatør end DSB. DSB skal eje skinner, stationer mv. og den ny operatør skal stå for selve togene, vedligeholdelsen og driften af S-togene.

I forhold til den øvrige kollektive transport i Hovedstadsområdet, skal driften så koordineres med fx Metroen, busserne, lokalbanerne, DSB's regionaltog mv.

Spm.11.1: Hvilke fordele ser du ved den opdeling?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre til næste spørgsmål.

Spm.11.2: Hvilke ulemper eller risici ser du ved den opdeling?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre til næste spørgsmål.

Spm.12: Tror du - alt andet lige – at udliciteringen vil skabe bedre eller dårligere kollektiv transport i Hovedstadsområdet

- (1) ☐ Meget bedre
- (2) ☐ Bedre
- (3) ☐ Det samme
- (4) ☐ Dårligere
- (5) ☐ Meget dårligere
- (6) ☐ Ved ikke

Spm.13: Hvad mener du, at politikerne skal være særlig opmærksomme på kommer med i kontrakten, i forbindelse med et udbud af S-togs driften?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre.

Spm.14: Du har svaret, at du bruger S-toget mindre end en gang i kvartalet.

Hvilke transportmidler bruger du til hverdag, dvs. når du tager til og fra uddannelse, når du skal købe ind osv.?

- (1) ☐ Bil
- (2) ☐ Cykel
- (3) ☐ Gang
- (4) ☐ Bus
- (5) ☐ Lyntog/ IC-tog
- (6) ☐ Regionaltog / Øresundstog / Lokaltog
- (7) ☐ Metro
- (8) ☐ Andet

Spm.15: Hvad er de primære årsager til, at du ikke benytter S-toget oftere?

Du kan vælge op til 4 årsager fra listen.

- (1) ☐ Der er for langt til nærmeste station fra min bopæl
- (2) ☐ Der er for langt til nærmeste station fra mit arbejds- / uddannelses-
sted
- (3) ☐ S-toget har ikke ruter, der passer til mine behov
- (4) ☐ S-toget har for dårlige forbindelser til anden kollektiv transport
- (5) ☐ For få afgang / for lang tid mellem hver afgang i forhold til mine
behov
- (6) ☐ Parkeringsmulighederne ved stationerne er for dårlige
- (7) ☐ Rejsetiden er for lang i forhold til den transportform, jeg normalt be-
nytter
- (8) ☐ Prisen er for høj i forhold til den transportform, jeg normalt benytter
- (9) ☐ Der er for mange driftsforstyrrelser på S-banen
- (10) ☐ Det er svært at få en siddeplads
- (11) ☐ Dårligt indeklima i togene
- (12) ☐ Støjende / generende medpassagerer
- (13) ☐ For dårlig rengøring på stationerne

(14) ☐ For dårlig rengøring i togene

(15) ☐ Andre årsager, notér _____

(16) ☐ Ved ikke

Spm.16: Hvad skal der til for, at du vil benytte S-toget oftere end i dag?

Du kan notere dit svar i boksen nedenfor.

Hvis ikke du har nogen forslag, eller ikke har nogen holdning, kan du blot gå videre.

5. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi lytter til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi.

Udgangspunktet er altid passagerernes samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Tidligere undersøgelser

- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)
- Punktlighed for tog og metro (oktober 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- Notat: S-togpassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (september 2017)
- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (Oktober 2016)
- Forsinkelsers indflydelse på togpassagerers tilfredshed (Oktober 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard Koch

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

